

阜新市住房和城乡建设局文件

阜住建发〔2023〕14号

关于印发《阜新市物业服务企业信用评价管理工作实施意见（修订版）》的通知

各县、区住建局、物业服务企业：

为进一步加强我市物业服务行业信用体系建设，规范物业服务市场行为，营造公平诚信的市场环境，促进物业服务行业健康有序发展，根据国务院《物业管理条例》《辽宁省物业管理条例》等国家、省相关法规规定，经市住建局研究决定，对《阜新市物业服务企业信用评价管理工作实施意见》（阜住建〔2021〕18号）进行修改和完善，现印发给你们，请认真贯彻落实。

阜新市住房和城乡建设局

2023年5月31日

（此件公开发布）



阜新市物业服务企业信用评价管理工作实施意见（修订版）

为进一步加强我市物业服务行业信用体系建设，规范物业服务市场行为，营造公平诚信的市场环境，促进物业服务行业健康有序发展，全面提升物业管理和服务水平，根据《物业管理条例》（国务院令第379号）《辽宁省物业管理条例》等国家、省相关法规规定，结合我市实际，制定本实施意见。

一、责任分工

（一）市住房和城乡建设局负责对全市接管住宅物业项目的物业服务企业开展信用管理工作，指导各县区物业行政主管部门开展物业服务企业信用评价活动，建立健全物业服务企业信用评价体系及信息管理平台，动态公布综合信用评价结果，并依据信用评价结果实施分级分类监管。

（二）各县区物业行政主管部门负责本辖区内物业服务企业信用评价和等级评定，动态更新。具体开展信用信息采集、认定和评分等工作，做到公开、公平、公正。

（三）街道办事处负责指导和监督业主委员会（物业管理委员会）和居民委员会积极做好信用信息的确认等相关工作。

（四）物业管理行业协会应当强化行业自律，主动配合做好信用评价工作，提高物业服务企业诚信意识。

二、实施办法

（一）物业服务企业信用信息主要包括：基础信息、良好信用信息和不良信用信息。

企业基础信息主要包括：企业注册信息、项目信息、企业人员信息、备案信息等。

企业良好信用信息是指物业服务企业在物业服务活动中，通过履行合同、规范管理、提升服务而获得业主满意表扬或行政主管部门、社会相关部门肯定表彰的信息。

企业不良信用信息是指物业服务企业的管理、服务、收费行为不规范，受到业主、社会机构投诉或政府相关部门处罚的信息。

（二）企业基础信息由物业服务企业主动向住宅物业项目所在地区（县）物业行政主管部门申报，并通过审核认定。基础信息发生变更的，企业应当自变更之日起 30 日内书面提出信息变更申请，并予以确认。

（三）企业良好信用信息由物业企业负责填报，并提交相应的佐证材料，经业主委员会（物业管理委员会）和居民委员会确认后，县区物业行政主管部门审核认定。

（四）企业不良信用信息采用企业主动上报、业主委员会（物业管理委员会）和居民委员会确认、业主投诉、社会反映、行业协会提供、主管部门主动收集等方式获取。县区物业主管部门应公布投诉举报电话，对不良信息进行核实后，直接填报确认。经调解，在规定期限内已解决的投诉问题，以及业主投诉的非物业服务问题，不计入企业信用评价减分信息。

（五）企业对信用评价减分信息有异议的，应提出书面申请，并附相关佐证材料。经核实有误的，应在 5 个工作日内予以更正。

（六）县区物业行政主管部门按照具体规定和标准（附后），在物业服务企业基础信用分数上进行信用分数的加减。

(七)物业服务企业的信用得分为：企业基础信息+企业良好信用信息－企业不良信用信息。

同一企业有多个项目或跨区域承接项目的，企业的良好信用信息加分和不良信用信息减分为多个项目得分的平均值。

(八)物业服务企业的信用等级，按企业信用得分标准确定。

1.信用得分在 90 分（含）及以上的，为优秀（五星级）物业服务企业；

2.信用得分在 80 分（含）至 89 分之间的，为良好（四星级）物业服务企业；

3.信用得分在 60 分（含）至 79 分之间，为一般（三星级）物业服务企业；

4.信用得分低于 60 分的，为不合格物业服务企业。

(九)本着守信激励、失信惩戒的原则，市物业行政主管部门依据企业信用等级，通过物业服务企业信用信息管理平台，对物业服务企业分类实施星级标识管理。

(十)物业服务企业信用分值和信用等级随着企业信用积分变化情况在物业服务企业信用评价信息平台动态更新，物业服务企业可登录市住建局官方网站（<https://zjj.fuxin.gov.cn>）进行查询。

(十一)市物业行政主管部门每年定期发布一次物业企业信用信息和信用等级，同时建立红黑名单制度，并通过媒体向社会公布，接受社会监督。

各县区物业行政主管部门应督促物业服务企业在物业服务项目显著位置公示其信用评价等级，接受业主监督。

(十二)物业服务企业对其信用信息记录或信用记分有异议的,可向项目所在的县区物业行政主管部门申诉,澄清有关事实,提出书面复核申请。

区(县)物业行政主管部门收到书面复核申请和相关证明材料后,于5个工作日内完成核实。经核查,发现信用信息记录和记分确有错误、认定不当的,报市物业行政主管部门予以更正。

(十三)企业不良信用信息、信用评价结果及红黑名单公示有效期为一年。公示期满后,由企业提出申请,并经县区物业行政主管部门审查确认已完成整改的,可取消公示。

法律法规对企业信用信息公示期限另有规定的,从其规定。

企业良好信用信息和不良信用信息记录之日起转为企业信用档案定期保存。

三、具体要求

(一)各物业服务企业上报的信用信息应通过业主委员会(物业管理委员会)和居民委员会进行确认后,上报县区业行政主管部门。

(二)市、县区物业行政主管部门应加强与相关部门的联动,及时共享物业服务企业的信用信息。

(三)市、县区物业行政主管部门应于每年11月末前完成物业服务企业信用信息的采集、认定、评分及发布等相关工作。

(四)企业信用评价结果可作为政府采购、物业服务招投标、选聘物业企业、评优表彰、定价评估、金融授信、参股收购等活动的重要依据具体应用。

(五)本实施意见自2023年6月1日起执行。

- 附： 1.阜新市物业服务企业基础信息表
- 2.阜新市物业服务企业良好信用信息加分标准
- 3.阜新市物业服务企业不良信用信息减分标准

附件 1

阜新市物业服务企业基础信息表

信息分类	信息项目	信息内容
一、企业相关信息（10分）	企业名称	
	企业住所	
	统一社会信用代码	
	法定代表人	
	注册资本	
	成立日期	
	营业期限	
	企业类型	国有、独立民营、开发派生
	企业业绩	承接住宅项目、总建筑面积及从业人员总数
	联系电话	
二、项目接管信息（15分）	项目（1）名称	
	项目地址	
	所属街道、社区	
	建筑面积	其中：多层、高层、商网
	房屋套数	其中：多层、高层、商网
	楼栋数	其中：多层、高层、商网
	物业服务类型	前期物业管理、业主大会选聘
	建设单位	
	委托单位	
	合同期限	
	收费标准	其中：多层、高层、商网
	项目负责人	
	联系电话	
	业委会或物业管理委员会主任	
	联系电话	

	项目（2）名称	
	*** **	
三、企业人员 信息（13分）	1. 法定代表人姓名	
	身份证号	
	联系电话	
	2. 企业经理姓名	
	身份证号	
	联系电话	
	3. 企业其他高管人员（组织架构）	客服、财务、综合、保安、保洁、绿化、维修等部门负责人
	（1）职务	
	姓名	
	联系电话	
	（2）职务	
	*** **	
四、备案相关 信息（4分）	申报日期	年 月 日
	申报人员	
	联系电话	
	企业法定代表人或负责人 确认备案信息情况	签字（盖章）

附件 2

阜新市物业服务企业良好信用信息加分标准

计分项目	计分序号	记分内容	分值
合同履行	1	物业服务合同备案且内容完善	3 分
	2	对物业项目管理、服务及收费情况，业主没有提出违约投诉	3 分
运营规范	3	业主满意度 80%以上	5 分
	4	承接查验备案且资料齐全	3 分
	5	物业档案建立完善规范	3 分
	6	服务电话、项目经理信息、服务内容、服务标准、收费内容、收费标准、公共收益分配、维保单位信息、维修资金使用、年度收支公示情况清楚明确	5 分
	7	安全警示明显有效	3 分
	8	没有乱贴乱画、乱泼乱倒、乱拉乱挂、乱搭乱建、乱停乱放等十乱现象	5 分
	9	绿化设施完好、无侵占绿地现象	3 分
	10	设施设备完好无损、巡检制度落实到位	4 分
	11	车辆停放秩序井然	3 分
	12	消防维保未有安全隐患	3 分
	13	电梯维保安全使用	3 分
	14	设置电动车充电场所，充电安全规范	3 分
	15	装饰装修管控有效	2 分
	16	环境干净整洁、垃圾日产日清、无积存垃圾和死角	3 分
	17	垃圾收集容器密闭、数量满足使用、箱体整洁消杀及时	3 分
	18	实施生活垃圾分类、配置四分类垃圾亭（房）、宣传指导到位	5 分
	19	应急预案处理制度完善，防汛、除雪等应急措施有效	5 分
	20	建立物业网格员并有效发挥作用	3 分
	21	物业服务项目经理经培训持证上岗	2 分
	22	应用智能化平台，开展智慧服务	5 分
	23	文化活动氛围和谐	2 分
社会影响	24	项目建立党建组织，开展党建活动	3 分
	25	承接老旧住宅物业项目或失管住宅物业项目的	5 分
	26	加入市物业管理协会，并模范履行行业自律公约	3 分
	27	安置困难人员就业	1 分
	28	项目荣获省级以上物业主管部门或物业协会评奖（3 年内）	3 分
	29	项目荣获市级物业主管部门或物业协会评奖（3 年内）	2 分
	30	企业或员工获得省级以上相关部门或协会表彰（3 年内）	3 分
	31	企业或员工获得市级相关部门或协会表彰（3 年内）	2 分
	32	企业人员入选市级（含市级）以上行业协会专家或在市级（含市级）报刊上发表文章	2 分
	33	企业或员工先进事迹获市级（含市级）以上新闻媒体宣传报道	2 分
其 它	在年度物业服务活动中，由物业行政主管部门临时纳入良好信用信息所确定的分值：		

附件 3

阜新市物业服务企业不良信用信息减分标准

计分项目	计分序号	记分内容	记分分值
信息申报	1	企业基础信息变更后未及时申报、申报虚假信息、提供不实证明资料的	每项-3分
合同履行	2	未将服务电话、项目经理信息、服务内容、服务标准、收费内容、收费标准、公共收益分配、维保单位信息、维修资金使用、年度收支情况公示的	每项-3分
	3	未按规定办理物业服务合同备案的	-3分
	4	未按物业服务合同约定事项和标准提供服务的	-3分
	5	超出合同约定或公示的收费标准，擅自提高收费标准，直接或变相增加收费项目的	-3分
	6	将一个物业管理区域内的全部物业管理业务整体转让给他人的	-3分
	7	违规接管物业服务项目、物业服务合同依法解除或者终止后，未按规定移交物业服务用房和有关资料，拒不退出物业服务项目的	每项-3分
	8	物业服务合同有效期内，无正当理由擅自撤离物业服务项目的	-3分
	9	未按规定对物业共用部位和共用设施设备进行承接查验，并办理备案的	每项-3分
维修资金使用	10	住宅专项维修资金信息资料不完善的	-3分
	11	虚报、挪用、骗取、侵占住宅专项维修资金，未按规定使用维修资金的	-3分
安全管理	12	未按规定对物业共用部位、共用设施设备安全使用状况进行日常巡检的	-3分
	13	未及时检查、警示、告知，并采取必要的安全保障措施防止建筑物外立面、构筑物、搁置物、悬挂物脱落及高空抛掷物安全隐患的	每项-3分
	14	对违反治安、环保、消防、装饰装修和使用等有关法律法规规定的行为未按规定及时予以制止并上报有关行政管理部门的	-3分
	15	存在电动车违规停放、违规充电行为的	每项-3分
	16	未按规定执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，并积极配合开展相关工作的	-3分
侵犯业主利益	17	对业主采用停水、停电、停用电梯和门禁卡等限时限量方式追收物业服务费的	-3分
	18	擅自阻挠水、电、热、气、通信等基础设施建设维护及违规收取进场费、接入费、协调费、分摊费等不合理费用的	-3分
	19	擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共同利益的	-3分
	20	擅自利用属于业主共有的道路、绿地或者其他场地作为停放车辆或者物业共用部位、共用设施设备进行经营的	-3分
	21	擅自改变公共建筑或共用设施的用途，挪用、侵占业主共有部分经营收益和共有财产的	-3分
业主合作关系	22	业主满意度 60%以下的	-5分
	23	通过贿赂业主委员会及业主等不正当手段恶意竞争，抢占物业服务项目的	-3分

	24	违规泄露业主信息，与业主或业主委员会关系僵化、矛盾突出，业主意见较大的	-3 分
	25	干扰、破坏业主大会会议召开、业主委员会选举，通过微信群或其他方式散布不实谣言，抢夺票箱，误导或阻止业主投票的	-3 分
监督管理	26	在日常工作中不服从物业项目所在地主管部门、街道、社区的指导和监督，不及时上报信息材料，对有效投诉处理不及时，对要求整改的问题落实不到位的	每项-3 分
	27	未与员工签订劳动合同的	-3 分
	28	因企业责任引发群体上访事件的	-3 分
	29	在冬季供暖中未按规定配置物业网格员，未有效发挥作用，不响应政府部门号召，不配合供热企业做好供暖服务，发生推诿扯皮现象的	-5 分
	30	被物业主管部门或其他行政主管部门进行行政处罚和行政强制决定的	-5 分
	31	在物业服务招投标活动中有围标、串标等行为，严重破坏市场公平及竞争秩序和社会正常秩序的	-5 分
	32	经司法机关或行政机关确认因物业服务企业全部责任或主要责任，发生较大、一般生产安全事故的	-5 分
	33	拒不履行法定义务，严重影响司法机关、行政机关公信力，包括在司法机关、行政机关作出判决或决定后，拒不履行、逃避执行的	-5 分
其 它	在年度物业服务活动中，由物业行政主管部门临时纳入不良信用信息所确定的分值：		

抄送：阜新市住房和城乡建设服务中心。

阜新市住房和城乡建设局办公室

2023 年 5 月 31 日印发